

# **HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**HAMENGKU WAHYU RIADI  
8115083552**



**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Pendidikan**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
KONSENTRASI PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN  
JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2013**

**CORRELATION BETWEEN SERVICE QUALITY WITH  
SATISFACTION IN STUDENT FACULTY OF ECONOMIC  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA**

**HAMENGKU WAHYU RIADI  
8115083552**



**Skripsi is Written as Part Of Bachelor Degree in Education Accomplishment**

**STUDY PROGRAM OF ECONOMIC  
CONCENTRATION IN COOPERATIVE ECONOMIC  
DEPARTMENT OF ECONOMIC AND ADMINISTRATION  
FACULTY OF ECONOMIC  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA  
2013**

## ABSTRAK

**HAMENGKU WAHYU RIADI. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Skripsi, Jakarta : Konsentrasi Pendidikan Administrasi dan Perkantoran, Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi Universitas Negeri Jakarta. 2013**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keeratan hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan pada Mahasiswa. Penelitian ini dilakukan terhadap mahasiswa yang ada pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang berlokasi di Jalan Rawamangun Muka, Jakarta Timur dilakukan sejak bulan Januari hingga April tahun 2013. Penelitian ini menggunakan metode *survey* dengan pendekatan korelasional. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang berjumlah 80 orang dengan menggunakan penelitian sensus. Untuk menjangkau data kedua variabel penelitian digunakan instrumen penelitian berbentuk kuesioner model skala Likert pada Variabel X (Kualitas Pelayanan) dan pada Variabel Y (Kepuasan pada Mahasiswa). Sebelum digunakan, dilakukan uji validitas konstruk (*Construct Validity*) melalui proses validasi yaitu perhitungan koefisien korelasi skor butir dengan skor total dan uji reabilitas menggunakan *Alpha Cronbach*. Hasil reabilitas instrumen Variabel X (Kualitas Pelayanan) sebesar 0,895 dan instrumen Variabel Y (Kepuasan pada Mahasiswa) sebesar 0,818. Uji persyaratan analisis yang digunakan adalah dengan mencari persamaan regresi yang didapat adalah  $\hat{Y} = 5,07 + 0,350X$ . Hasil uji normalitas Liliefors menghasilkan  $L_{hitung} = 0,094$  sedangkan  $L_{tabel}$  untuk  $n = 80$  pada taraf signifikansi 0,05 adalah 0,099 karena  $L_{hitung} < L_{tabel}$  maka variabel X dan Y berdistribusi normal. Pengujian hipotesis dengan uji keberartian regresi menghasilkan  $F_{hitung} (37,27) > F_{tabel} (3,98)$  yang berarti persamaan regresi tersebut signifikan. Uji kelinieran regresi menghasilkan  $F_{hitung} (1,07) < F_{tabel} (1,70)$  sehingga disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut linier. Uji koefisien korelasi *Product Moment* menghasilkan  $r_{xy} = 0,569$ . Selanjutnya dilakukan uji-t, menghasilkan  $t_{hitung} (6,11) > t_{tabel} (1,67)$ . Berdasarkan hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pada mahasiswa. dengan uji koefisien determinasi atau penentu diperoleh hasil 32,34% Kepuasan pada Mahasiswa (Y) ditentukan oleh Kualitas Pelayanan (X). Kesimpulan penelitian ini adalah terdapat hubungan yang positif antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan pada Mahasiswa dengan kategori cukup pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

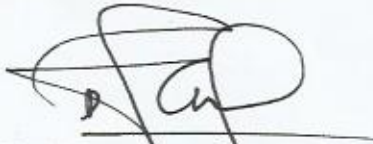
## ABSTRACT

**HAMENGKU WAHYU RIADI. Correlation Between Service Quality With Satisfaction In Student Faculty Economic State University Of Jakarta Concentration Administration Office Study Program of Economics Education, Department Economics Administration, faculty of Economic, State University of Jakarta. 2013.**



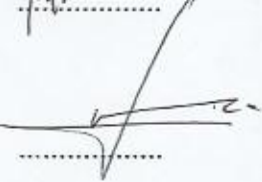

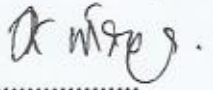
: This study aims to determine the Correlation Between Service Quality With Satisfaction In Student Faculty Economic State University Of Jakarta. The research was conducted on Student in Satisfaction on located at Jalan Rawamangun Muka East Jakarta conducted from January to May 2013. This study uses survey correlational approach. In this study, the population is all student of 80 people on Study program of Economics Education, using census research. Collecting X Variable data (service quality) and Y Variable (satisfaction in student), using likert scale model questioner, before that it has construct validity test by validation process, that is correlation coefficient valuing score with the total score and reliability test using Alpha Cronbach formula. Reliability X Variable (job satisfaction) is 0,895 and Y Variable (satisfaction in student) is 0,818. The analysis test by finding regression equation, that is  $\hat{Y} = 5,07 + 0,350X$ . After that data normally test by using Liliefors formula and the result is  $L_{count} = 0,094$  in significant level 0,05 and  $L_{table} = 0,099$  so  $L_{count} < L_{table}$ . It mean the mistake of prediction regression Y to X has normal distribution. For regression significance test and the result is  $F_{count}(37,27) > F_{tabel}(3,98)$ . Showing that, it has significant regression. while regression linierity test,  $F_{count}(1,07) < F_{tabel}(1,70)$ , showing that regression is linier. The result of product moment of correlation coefficient test is  $r_{xy} = 0,569$  continued by using correlations coefficient test with t-test. Counting result  $t_{count}(6,11)$  while  $t_{tabel}(1,67)$  and so  $t_{count} > t_{tabel}$ . It mean that there are significance correlations between service quality with satisfaction in student. Besides that, the result of determination coefficient test is 32,24% it mean that satisfaction in student(Y) is determined by the service quality(X). The conclusion of the research have shown that there is a positive correlation between service quality with student satisfaction in faculty economy Jakarta University with enough category.

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus  
NIP. 19671207 1999203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Darma Rika S. S.Pd, M. SE</u> NIP.198303242009122002	Ketua	 .....	16-07-2013 .....
2. <u>Roni Faslah, S.Pd, MM</u> NIP.1975015200121001	Sekretaris	 .....	18-07-2013 .....
3. <u>Dra Sudarti</u> NIP.19480510 197502 2 001	Penguji Ahli	 .....	17-07-2013 .....
4. <u>Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus</u> NIP. 19761207 1999203 1 001	Pembimbing I	 .....	16-07-2013 .....
5. <u>Umi Widyastuti, SE, ME</u> NIP.197612112000122001	Pembimbing II	 .....	17-07-2013 .....

Tanggal Lulus : 5 Juli 2013

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juni 2013  
METERAI  
TEMPEL  
4617DABF279457110  
6000 DJP  
Hamengku Wahyu Riadi  
8115083552

## **LEMBAR PENGESAHAN SHP**

**Mengetahui,**  
**Ketua Konsentrasi Pendidikan Administrasi Perkantoran**

Darma Rika Swamarinda, M.SE  
NIP. 19830324 200912 2 002

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah Segalapuji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan petunjuk-NYA serta memberikan kemudahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Tak lupa shalawat dan salam semoga tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW beserta keluarganya, sahabat serta umatnya. Amin

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat dalam mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan pada Konsentrasi Pendidikan Administrasi dan Perkantoran, Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa penulisan Skripsi ini masih terlampau jauh dari sempurna, namun dengan niat, tekad, bimbingan dan bantuan baik moril dan materil dari berbagai pihak, syukur alhamdulillah pembuatan skripsi ini dapat diselesaikan. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian laporan ini terutama kepada :

1. Bapak Drs. Dedi Purwana M.Bus Selaku dosen pembimbing I yang penuh kesabaran dalam membimbing dan mengarahkan peneliti.
2. Ibu Umi Widyastuti SE, ME. selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan saran dan masukan yang membangun bagi peneliti.
3. Ibu Darma Rika S,Pd, M.SE selaku Ketua Konsentrasi Pendidikan Administrasi dan Perkantoran.



4. Bapak Saparudin, SE, M.Si, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi.
5. Bapak Drs. Nurdin Hidayat MM, M.Si selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi.
6. Dra. Nurahma Hajat, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
7. Seluruh Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi, Kosentrasi Pendidikan Administrasi Perkantoran.
8. Rekan - rekan mahasiswa FE yang tidak mungkin disebutkan satu persatu yang telah membantu peneliti dan memberikan dorongan selama menyusun skripsi ini.

Penulis menyadari jika dalam proses penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis menerima saran dan masukan yang membangun, agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua .

Jakarta, Juli 2013

**Peneliti**

## **PERNYATAAN ORISINALITAS**

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juni 2013

Hamengku Wahyu Riadi  
8115083552

## **HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN**

*“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu.*

*Allah Maha Mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui”*

*(Qs. Al-Baqoroh:216)*

***Skripsi ini ku persembahkan kepada :***

*Ibu dan bapak tercinta,*

*Kalian adalah malaikat tanpa sayap yang telah Allah swt berikan padaku di dunia ini..*

*Tak pernah mengeluh membesarkan dan mendidiku..*

*Tak pernah lelah menghidupiku demi masa depanku..*

*Aku berjanji akan mengurangi beban kalian walau mungkin umur ini tak akan cukup untuk membalas semua kasih sayang kalian..*